

## Incarner la modernité en territoire

Résolument engagée pour proposer un service innovant et de qualité, La Poste investit et poursuit la modernisation de son réseau.

### • A la Poste de Tarbes Pradeau

#### **Un bureau dédié à la personnalisation de l'accueil et du service**

Déjà accueillis dès leur entrée au sein du bureau de poste, les clients bénéficient d'un conseil personnalisé et sont accompagnés en fonction de leurs besoins vers les différents espaces dédiés du bureau.

Avec la dernière tranche de travaux financée par le fonds postal de péréquation territoriale, la ligne guichet a désormais totalement disparu au bénéfice d'un espace entièrement ouvert. Les clients et postiers évoluent ensemble dans un espace commun en toute sécurité, les postiers n'ayant pas accès aux fonds.

3 îlots tous polyvalents permettent sans distinction, aux clients de réaliser l'opération de leur choix (retrait/dépôt de colis et lettres recommandées, encaissement rapide des achats réalisés en libre-service, envoi/réception de mandats ou toutes autres opérations financières). Les professionnels continuent de disposer d'un accueil prioritaire sur l'ensemble des îlots. Les produits sont toujours présentés sur un mobilier libre-service pour les achats rapides (timbres, emballages préaffranchis, Box et téléphonie mobile, ...).

#### **Un plus pour les clients : un nouveau service bancaire avec l'implantation d'un nouveau Distributeur Automatique Bancaire.**

Le bureau est équipé d'un nouveau type d'automate bancaire. Cet automate permet d'effectuer des retraits et dépôt d'argent rapidement et en toute autonomie. Le client utilise sa carte bancaire et s'il n'en dispose pas, il se voit remettre une carte à usage unique (créditée ou débitée du montant souhaité) lui permettant de retirer ou déposer de l'argent à l'automate en toute sécurité et simplicité.

Toutes ces nouveautés permettent aux clients du bureau de Tarbes Pradeau de bénéficier d'un accueil et de conseils personnalisés, tout en profitant de services modernes et ergonomiques afin de gagner du temps pour des opérations simples et récurrentes.

Depuis 2010, le bureau de poste de Tarbes Pradeau est, par ailleurs, certifié AFAQ Engagement de Service®. L'obtention de ce certificat décerné par AFNOR CERTIFICATION, s'inscrit dans une ambitieuse politique de qualité de service, lancée par La Poste, avec pour objectif : **la satisfaction de ses clients**. Cette satisfaction passe notamment par la mise en place, dans chaque bureau de poste, de 7 engagements de service, socle de la certification. Ils garantissent, entre autre, **l'implication participative de tous les agents**.

La certification AFAQ Engagement de Service® atteste du respect d'engagements de services concrets, homogènes sur l'ensemble du territoire, mesurables et évolutifs, qui constituent, pour les clients de La Poste, un véritable **gage de qualité de service et un vecteur de confiance**.

Le référentiel de certification est matérialisé par un document public mis en ligne par AFNOR CERTIFICATION, premier organisme certificateur en France, et consultable par tous. Ce document rappelle l'ambition de La Poste « **au service du client, à son écoute, attentive à son besoin afin d'y répondre au mieux** ».

- **Une nouvelle offre de services en correspondance avec les attentes des clients**

**Premier réseau de proximité dans le département avec 102 points de contact, La Poste a également diversifié son offre de services pour mieux répondre aux besoins de ses clients.**

- **La Poste Mobile**

Lancée en mai 2011 et fidèle à ses valeurs, l'offre de téléphonie mobile proposée par La Poste a ouvert une nouvelle voie, celle du **service mobile** avec des offres simples, claires, et accessibles au plus grand nombre. Disponible dans l'ensemble des 10 000 bureaux de poste, La Poste Mobile a franchi de nouvelles étapes avec, entre autre, la mise en place d'une offre **Quadruple Play** (mobile, Internet, téléphone et télévision) permettant au plus grand nombre l'accès aux nouveaux **outils numériques de communication**.

Ces nouvelles offres positionnent La Poste Mobile comme **un acteur global de télécommunications de proximité**, permettant à ses clients, grâce à la densité de son réseau de distribution, la possibilité de souscrire à des services innovants « **en bas de chez soi** », et de bénéficier, à la fois, de la proximité du point de vente et **de l'accueil des guichetiers**.

- **Une offre multicanal**

En complément au réseau physique des bureaux, **La Poste propose aujourd'hui de nombreux services en ligne** avec, à la fois les applications mobiles de La Poste, mais aussi grâce à son **nouveau site laposte.fr**, porte d'entrée à tous ses services et à tous les sites Internet dédiés aux opérations postales (affranchissement en ligne Colissimo et Chronopost, Boutique web du Courrier, Boutique web du Timbre, ...) et aux opérations bancaires (La Banque Postale Chez Soi).

## **S'engager avec les élus locaux pour un service public postal innovant**

**Renforcer et garantir la meilleure qualité du service public postal constitue la clé de voûte de la démarche partenariale menée par les élus du département et La Poste.**

- **Le fonds postal national de péréquation territoriale**

L'Etat, l'Association des Maires de France et La Poste ont signé en janvier 2014 le contrat de présence postale territoriale, qui a fixé pour la période 2014-2016 les modalités de fonctionnement du **fonds postal national de péréquation territoriale**.

Évalué pour chacune des trois prochaines années à 170 millions d'euros, sur la durée du contrat, ce sont au total 510 millions d'euros qui ont vocation à être consacrés au maintien de la présence postale. La Poste dédie ainsi cette ressource **au financement du maillage territorial et à la rénovation de bureaux**, essentiellement dans les communes rurales et dans les zones prioritaires, répartis lors des Commissions Départementales de Présence Postale Territoriale (CDPPT).

Dans les Hautes-Pyrénées, le montant total du fonds postal de péréquation territoriale s'élève à plus de **1,2 MC** en 2014.

## - La Commission Départementale de Présence Postale Territoriale

La Commission Départementale de Présence Postale Territoriale est **l'instance de référence de la concertation locale**. Constituée d'élus, de représentants de La Poste et de représentants de l'Etat, la CDPPT est un **lieu privilégié d'échanges et d'informations sur les projets postaux présentant un impact territorial**.

La CDPPT, composée de huit membres (2 conseillers régionaux, 2 conseillers généraux, 3 maires, 1 président de Communauté de Communes) nommés pour une durée de trois ans, élit en son sein un Président dont le mandat s'exerce pour la durée de la commission.

La CDPPT est également chargée de proposer une répartition de la dotation départementale du fonds de péréquation, qui sert notamment à rénover les bureaux de poste en milieu rural et en zone urbaine.

Depuis 2013 dans les Hautes-Pyrénées, il a permis la modernisation des bureaux de poste d'**Andrest, Barbazan Debat, Soues, Tarbes Laubadère, Vic en Bigorre et Tarbes Pradeau**.

Pour La Poste, **seule entreprise publique à tenir une instance officielle d'échanges avec les élus**, la vocation première du dialogue territorial est ainsi de contribuer au développement des territoires en **privilegiant l'émergence de solutions équilibrées et partagées** sur tous les projets relatifs à l'évolution de sa présence et de son offre de services.

## Chiffres-clés

### - La Poste de Tarbes Pradeau

- **19** collaborateurs ;
- **5 conseillers bancaires et 1 gestionnaire de clientèle professionnelle**
- **390** clients accueillis par jour en moyenne.

### - La Poste dans les Hautes-Pyrénées

- **102** points de contact La Poste, **64** bureaux de poste, **31** Agences Postales Communales et **7** Relais Poste Commerçants.